

Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte/Verbraucher/Österreich/Flug/Bahn/Bus/Schiff
PRESSEMITTEILUNG
Wien, 17. Mai 2018

apf-Rekord 2017: Über 1 Million Euro an Entschädigung für Passagiere

Utl.: apf-Jahresbericht 2017: Deutliche Steigerung an Schlichtungsverfahren – Hohe Erfolgsquote bei Schlichtungsverfahren – Mehr Rechte für Reisende im Flug- und Bahnverkehr

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) setzt sich für Reisende im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr ein. Im Rahmen außergerichtlicher Schlichtungsverfahren hilft die apf Passagieren kostenlos und provisionsfrei zu ihrem Recht. „Die seit drei Jahren bestehende Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte ist ein unverzichtbarer Baustein im heimischen Verkehrsbereich. Mit kontinuierlichem Engagement aller Beteiligten ist es gelungen, die Agentur bekannter zu machen und die Nachfrage nach ihren Leistungen zu steigern. Mein Dank als Verkehrsminister gilt vor allem den engagierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die täglich rasch und unkompliziert Lösungen und Hilfestellungen für Passagiere in Bahn-, Bus-, Schiffs und Flugbereichen zur Verfügung stellen“, freut sich Bundesminister Norbert Hofer über die positive Entwicklung der apf. Insgesamt erwirkte die apf 1.032.915 Euro an Entschädigungen für Passagiere und Fahrgäste. Der größte Anteil davon entfällt mit über 984.420 Euro auf den Flugbereich, gefolgt vom Bahnverkehr mit 46.567 Euro und dem Busverkehr mit 1.928 Euro. In 86 Prozent der abgeschlossenen Verfahren erzielte die apf ein positives Ergebnis. Diese Rekordzahlen wurden heute bei einer Pressekonferenz verkündet. „Es freut mich sehr ein derart positives Resümee über unsere Vermittlungsarbeit im Jahr 2017 ziehen zu können. Wir haben einen starken Anstieg an Verfahren verzeichnet und erstmals die Millionenmarke an Entschädigungen für Passagiere überschritten. Diese deutlichen Steigerungen zeigen, dass das Service der apf immer bekannter wird und wir noch mehr Passagieren zu ihrem Recht und ihrer Entschädigung verhelfen können“, so Maria-Theresia Röhler, Leiterin der apf.

Zwtl.: Entschädigungen von über 1 Million Euro – Großteil der Schlichtungsverfahren im Flugverkehr – 86 Prozent Erfolgsquote – Rasche Lösung für Passagiere durch kurze Verfahrensdauer

Im Jahr 2017 wandten sich insgesamt 3.870 Personen mit einer Beschwerde an die apf. 2.342 Verfahren schloss die apf ab und verzeichnet damit einen Anstieg um 16 Prozent im Vergleich zum Jahr davor.¹ Der Großteil der abgeschlossenen Verfahren entfiel mit 1.719 Verfahren auf den Flugverkehr, gefolgt vom Bahnverkehr mit 582 Verfahren und dem Busverkehr mit 40 Verfahren. In 86 Prozent der Verfahren konnte ein positives Ergebnis für Reisende erzielt werden. Die durchschnittliche Reaktionszeit mit einer ersten inhaltlichen Antwort an die Passagiere betrug 2017 durchschnittlich 27 Stunden. Die durchschnittliche Dauer der Verfahren belief sich auf 26 Tage, 43 Prozent der Verfahren konnten bereits innerhalb von zwei Wochen erfolgreich abgeschlossen werden. „Es ist uns wichtig, rasche Lösung für die betroffenen Passagiere zu erwirken, wenn auf ihrer Reise etwas schief gegangen ist. Und wir sind stolz darauf, dass die Verfahrensdauer der apf deutlich unter dem gesetzlich vorgegebenen maximalen Zeitrahmen von 90 Tagen liegt“, betont Röhler.

Der höchste Anteil der Verfahren im Flugverkehr bezog sich mit 48 Prozent auf Verspätung, gefolgt von Annullierung mit 45 Prozent und Nichtbeförderung – z. B. durch Flugüberbuchung – mit sechs Prozent. Im Bahnverkehr war der häufigste Verfahrensgrund mit 42 Prozent Fahrpreiserstattung, gefolgt von Verspätungsentschädigung (für Ticketkosten) und Entschädigung (für andere Folgekosten) mit 27 Prozent. Auf Platz 3 lagen im Bahnverkehr mit neun Prozent Verfahren betreffend Strafzahlungen bzw.

¹ In die Statistik 2017 fließen auch abgeschlossene Verfahren aus dem Vorjahr (2016) ein, wodurch sich eine höhere Zahl der abgeschlossen als der eröffneten Verfahren ergeben kann. Noch nicht abgeschlossene Verfahren aus dem Jahr 2017 werden in die Statistik 2018 einbezogen.

Inkassoforderungen. Im Busverkehr war Annullierung mit 33 Prozent der Hauptgrund für ein Verfahren, gefolgt von Verspätung mit 31 Prozent.

Zwtl.: Flugverkehr – Stärkung der Passagierrechte durch trinationale Zusammenarbeit der apf

Im Flugverkehr verstärkte die apf 2017 die Zusammenarbeit mit den Durchsetzungsstellen in Deutschland und der Schweiz (D-A-CH). Ziel von D-A-CH ist es, die Verfahrensabwicklung und die Auslegung der Fluggastrechteverordnung zu homogenisieren. Außerdem soll ein rascher Informationsaustausch und die -weitergabe an Reisende sichergestellt werden. „Gerade im internationalen Flugverkehr ist die Zusammenarbeit mit anderen Ländern wesentlich, damit wir uns für die Rechte der Passagiere einsetzen können“, so Röhler. „Das hat beispielsweise die Insolvenz von airberlin und NIKI gezeigt. Die Zusammenarbeit, vor allem mit den deutschen Behörden, hat die Abklärung mit den betroffenen Stellen wesentlich vereinfacht und der gegenseitige Austausch hat es möglich gemacht, dass wir Betroffene proaktiv und rasch per Email und auf unserer Website informieren und telefonisch beraten konnten“, ergänzt Röhler.

Zwtl.: Bahn – apf erzielt wesentliche Verbesserungen für Fahrgäste

Im Bahnverkehr konnten im Jahr 2017 dank des Einsatzes der apf und der Schienen-Control Kommission wesentliche Verbesserungen für Fahrgäste erzielt werden. Insofern nahm die ÖBB-Personenverkehr (ÖBB-PV) die von der apf empfohlenen Änderungen hinsichtlich der Entschädigungs- und Erstattungsformulare auf, wodurch der Antragsprozess für Fahrgäste deutlich vereinfacht werden konnte. Auch informiert die ÖBB-PV auf der Online-Buchungsplattform und in Foldern nun besser über die jeweils gebuchte Leistung und das ausführende Bahnunternehmen. Weitere Verbesserungen die 2017 für Fahrgäste erzielt werden konnten betreffen die ÖBB-Österreichcard, unter anderem hinsichtlich des Anspruches auf Entschädigungszahlung ab 30 Minuten (und nicht wie bisher ab 60 Minuten) Zugverspätung sowie das erweiterte Kündigungsrecht. Außerdem sind nun alle ÖBB-Online-Tickets innerhalb von drei Minuten nach Ticketkauf und viele ÖBB-Tickets bis grundsätzlich einen Tag vor Geltungsbeginn stornierbar.

Zwtl.: www.passagier.at – Beschwerde mittels Online-Formular an die apf senden

Beschwerden sind bei der apf immer schriftlich einzubringen, damit alle notwendigen Unterlagen vorliegen und rasch Kontakt mit dem Unternehmen aufgenommen werden kann. Das Online-Beschwerdeformular ist unter www.passagier.at abrufbar.

Für Rückfragen stehen die ExpertInnen der apf den Passagieren auch telefonisch unter +43 1 5050 707 Bahn – 710, Bus -720, Schiff – 730 und Flug -740 zur Verfügung.

Auf www.passagier.at finden Passagiere auch Musterbriefe auf Deutsch und Englisch zu Flugannullierung, Flugverspätung, Flugüberbuchung bzw. Nichtbeförderung und Herabstufung, wenn sie sich direkt bei einer Fluglinie beschweren möchten. Die Musterbriefe wurden auf Basis der EU-Fluggastrechteverordnung erstellt und weisen die Fluglinie auf die Ansprüche der Passagiere hin. Jeder Brief kann auf den individuellen Fall angepasst werden, indem relevante Textbausteine ausgewählt und mit den persönlichen Daten befüllt werden. Nimmt eine Fluglinie Beschwerden nur noch online an, können die einzelnen Textbausteine kopiert und in das jeweilige Online-Beschwerdeformular eingefügt werden.

Über die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

Die Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (kurz apf) hilft Passagieren und Fahrgästen im Bahn-, Bus-, Schiffs- und Flugverkehr immer kostenlos und provisionsfrei zu ihrem Recht. Das bedeutet, Reisende erhalten immer den vollständigen Entschädigungsbetrag (ohne Abzug) zurück.

Worüber kann man sich bei der apf beschweren?

Die wichtigsten Fälle, in denen die apf in allen vier Verkehrsbereichen vermitteln kann, sind:

- Entschädigungen für Verspätungen
- Entschädigungen und Erstattungen für Ausfälle bzw. Annullierungen von Fahrten oder Flügen
- Entschädigungen bei Überbuchung bzw. Nichtbeförderung
- Fehlende Hilfeleistungen (Verpflegung, Unterkunft, Transport)
- mangelhafte oder fehlende Informationen über Fahr- und Fluggastrechte sowie
- Nichteinhaltung der Rechte von Menschen mit Behinderungen, z. B. bei fehlender Hilfeleistung.

Darüber hinaus hilft die apf im Flugverkehr auch bei Problemen hinsichtlich der Erstattung bei Herabstufung (Downgrade) in eine niedrigere Klasse als ursprünglich gebucht (z. B. von Business Class in die Economy Class).

Im Bahnverkehr vermittelt die apf zusätzlich auch etwa bei Problemen im Zusammenhang mit Buchungen, Strafzahlungen (z. B. für fehlende Tickets), Erstattungen von (z. B. nicht genutzten) Fahrkarten sowie beschädigtem oder verlorenem Gepäck.

S E R V I C E – Alle Informationen zur Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte sowie die Rechte der Passagiere sind auf der Homepage der apf unter www.passagier.at abrufbar. Besuchen Sie den apf-Blog unter www.apf.gv.at/de/blog.html . Neben konkreten Beschwerdefällen finden Sie auch nützliche Informationen und Tipps über gesetzliche bzw. tarifliche Ansprüche und die Beschwerdeabwicklung sowie die Vermittlungsarbeit der apf zwischen den Passagieren und den betroffenen Unternehmen.

Rückfragehinweis:

Mag. (FH) Martina Galos

Pressesprecherin Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte

+43 1 5050707-140

m.galos@apf.gv.at